

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE LICENÇAS DE USO (SAAS) DE PLATAFORMA DE OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS PARA O SESC ES

COMPRA COMPARTILHADA? (Se é Sesc e Senac)

() SIM (x) NÃO



Documento assinado digitalmente

MAYRA REGETZ MONTEIRO

Data: 11/08/2026 11:24:14-0300

Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Elaborado por: Mayra Regetz Monteiro – Analista de Controladoria (GRC) Sr.

1. DO OBJETO

- 1.1. Este Termo de Referência tem por objetivo estabelecer as especificações técnicas, os critérios de aceitabilidade, os prazos, as condições de fornecimento e demais detalhes necessários para a contratação de empresa especializada para fornecimento de solução tecnológica integrada, composta por software web, aplicativo móvel, atendimento telefônico 0800 e demais canais digitais, para gestão da Ouvidoria e Canal de Denúncias do Sesc/AR-ES, incluindo implantação, treinamento, suporte técnico, hospedagem segura em nuvem e manutenção evolutiva e corretiva.
- 1.2. O sistema deverá atender às melhores práticas de mercado, normas técnicas aplicáveis, bem como às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

2. DA JUSTIFICATIVA E FUNDAMENTAÇÃO

- 2.1. O Serviço Social do Comércio (Sesc) do Estado do Espírito Santo tem empreendido esforços significativos para modernizar seus sistemas de Ouvidoria e estabelecer um canal de denúncia eficiente. Essa modernização é um componente essencial do processo de transformação digital, exigindo a adaptação da cultura institucional, a alocação estratégica de recursos e o uso de tecnologias avançadas.
- 2.2. O objetivo é aprimorar desempenho das atividades, aumentar o alcance da instituição e otimizar os resultados.
- 2.3. O atual sistema de Ouvidoria e canal de denúncia do Sesc/ES não atende plenamente as necessidades operacionais e de conformidade da entidade. A ausência de funcionalidades essenciais para acompanhamento das denúncias, bem como um mecanismo seguro para interação com os denunciantes, compromete a eficiência do programa de *compliance*, gestão de riscos corporativos e integridade.
- 2.4. Nesse contexto, o Sesc/ES necessita contratar empresa especializada que forneça *software* especializado e com os recursos necessários para receber e registrar de forma apropriada os relatos de funcionários, clientes, parceiros, fornecedores e do público em geral. É importante destacar que o Sesc possui unidades hoteleiras que funcionam em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana. Em razão desta operação ininterrupta e do alto fluxo de público externo (clientes, turistas) e interno (colaboradores em turnos), a necessidade de um sistema de Ouvidoria e Canal de Denúncias que opere e esteja acessível todos os dias do ano é fundamental.
- 2.5. A modernização do sistema de Ouvidoria e um canal de denúncia eficiente são essenciais para adaptar as instituições às novas demandas da sociedade e à melhores práticas de governança. Isso requer o uso de tecnologia para alinhar a cultura organizacional às exigências de transparência e eficiência, consolidando confiança dos diversos públicos atendidos.
- 2.6. O aprimoramento do canal é um elemento estratégico para o fortalecimento do Programa de *Compliance*, gestão de riscos e integridade, conforme diretrizes de normas internacionais como

as ISOs 31000 (Gestão de Riscos), 37002 (Gestão de Denúncia), 37001 (Antissuborno), 37008 (Investigações Internas), 37.301 (Gestão de Compliance), Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e Decreto nº 11.129/22 (Regulamento da Lei Anticorrupção) e Lei 14.457/2022 (Programa emprega + mulheres). Nesse contexto, trata-se de ferramenta indispensável para a detecção e prevenção de atos ilícitos e lesivos às instituições. Além disso, fortalece a governança corporativa, mitigando riscos e promovendo a integridade institucional.

- 2.7. Os objetivos estratégicos definidos para essa modernização fornecem um direcionamento claro para as mudanças necessárias. A estratégia busca aproveitar oportunidades de melhoria, gerenciar riscos institucionais e promover um ambiente mais seguro e transparente.
- 2.8. As decisões sobre a modernização da Ouvidoria e do canal de denúncia são embasadas nas melhores práticas técnicas, assegurando que as tecnologias adotadas sejam eficientes, seguras e alinhadas aos objetivos institucionais. Essas escolhas visam orientar os investimentos e garantir o máximo retorno para a instituição.
- 2.9. Diante dessa necessidade, a contratação de uma solução tecnológica moderna e eficiente é fundamental. Essa medida garantirá infraestrutura adequada para atender às demandas institucionais e possibilitará a realização das atividades com excelência.
- 2.10. A realização do presente processo de contratação será regida pela **Resolução Sesc nº 1.593/24 de 02 de maio de 2024 e Resolução Senac nº 1.270/24 de 02 de maio de 2024.**

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços objeto desta contratação serão executados de acordo com as especificações técnicas previamente acordadas entre as partes, conforme descritas no **Subanexo A**, que integra este instrumento para todos os fins.
- 3.2. A **CONTRATADA** compromete-se a seguir rigorosamente os padrões técnicos, normas regulamentadoras vigentes e demais orientações fornecidas pela **CONTRATANTE**, assegurando a qualidade, funcionalidade e segurança dos serviços prestados.
- 3.3. Quaisquer alterações nas especificações técnicas deverão ser previamente aprovadas por escrito pela **CONTRATANTE**, mediante aditivo contratual ou outro meio formal de comunicação.
- 3.4. A **CONTRATADA** será responsável por providenciar todos os materiais, ferramentas, equipamentos e mão de obra necessários para a execução dos serviços, salvo disposição em contrário neste contrato.
- 3.5. Os fornecedores interessados deverão apresentar, juntamente com sua proposta, documentação comprobatória de sua qualificação técnica.
- 3.6. Para ser considerado habilitado quanto à qualificação técnica, o fornecedor deverá atender aos requisitos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e no edital de licitação, os quais poderão incluir, mas não se limitarão a:
- 3.7. Comprovação de experiência na implantação e fornecimento de licença de uso (SaaS) de plataforma de Ouvidoria e Canal de Denúncias, por um período mínimo de 12 (doze) meses, mediante apresentação de, no mínimo, 02 (dois) atestados técnicos ou declarações de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.
- 3.8. Demonstração de capacidade técnica operacional, por meio de apresentação de currículos profissionais, portfólio contendo apresentação de serviços já prestados e que guardem similaridade ao objeto do presente termo e outros documentos que evidenciem a capacidade

técnica da empresa para a execução dos serviços.

- 3.9. A avaliação da qualificação técnica dos fornecedores será realizada pela comissão de licitação e/ou área técnica, que poderá solicitar esclarecimentos ou complementações à documentação apresentada, quando necessário.
- 3.10. As exigências de qualificação técnica estabelecidas neste Termo de Referência e no edital de licitação têm por objetivo garantir a contratação de fornecedores qualificados e aptos a executar os serviços de acordo com as necessidades da **CONTRATANTE**.
- 3.11. A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de solicitar informações adicionais ou realizar diligências para verificar a veracidade e adequação das informações apresentadas pelos fornecedores, visando assegurar a lisura e transparência do processo licitatório.

4. DO PRAZO DE VIGÊNCIA

- 4.1. O prazo de vigência do contrato será de **12 (doze) meses**, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado mediante acordo entre as partes, de acordo com as condições estabelecidas neste instrumento.
- 4.2. A prorrogação da vigência deste contrato poderá ocorrer por iguais e sucessivos períodos, desde que observados o interesse do Sesc, a justificativa adequada e a formalização prévia entre as partes.
- 4.3. A vigência do contrato estará condicionada à entrega pontual e integral dos serviços conforme estipulado no termo de referência, não sendo prorrogada além do necessário para o cumprimento efetivo da demanda.

5. DA ENTREGA DO OBJETO E EXECUÇÃO

- 5.1. Os serviços referentes ao certame deverão ser entregues e faturados de acordo com os dados e as especificações contidas no **Subanexo B** deste documento, de forma individual entre Sesc/AR-ES, que integra este Termo de Referência para todos os fins de direito.
- 5.2. A responsabilidade pela execução dos serviços será integralmente atribuída ao fornecedor contratado. O fornecedor será responsável por assegurar que os serviços sejam de acordo com as especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e nos contratos firmados.
- 5.3. O fornecedor deverá adotar todas as medidas necessárias para garantir que a entrega ocorra dentro dos prazos estipulados, em conformidade com as condições de qualidade e segurança exigidas.
- 5.4. Em caso de atraso na entrega ou de não conformidade com as especificações técnicas, o fornecedor será passível de sanções conforme previsto no contrato, incluindo a aplicação de multas ou outras medidas cabíveis.
- 5.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos no prazo de 5 (cinco) dias úteis, a contar da notificação da **CONTRATADA**, às suas custas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 5.6. Os serviços deverão ser faturados mensalmente, mediante apresentação da medição das etapas efetivamente entregues no período, cuja aprovação depende de análise da área técnica requisitante.
- 5.7. **O sistema deverá ser implantado e disponibilizado ao Sesc/AR-ES no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, contados da assinatura do contrato, observado o prazo total de vigência contratual de 12 (doze) meses.**

- 5.8. Todas as personalizações, parametrizações, integrações e treinamentos devem ser concluídos dentro do prazo de implantação.
- 5.9. O sistema deverá ser entregue com todos os acessos, documentações técnicas, manuais e materiais de treinamento necessários.
- 5.10. Os serviços referentes ao certame deverão ser **executados/prestados e faturados** de acordo com os dados a seguir:

SESC SEDE Razão Social: Serviço Social do Comércio Sesc AR ES

Endereço: Praça Misael Pena, nº 54, Parque Moscoso – Vitória-ES.

CEP - 29.018.300.

Tel. (27) 3232-3100

CNPJ: 05.305.785/0001-24

- 5.11. Os serviços referentes ao certame deverão ser executados/prestados e faturados de acordo com os dados **Subanexo B**.
- 5.12. Os serviços prestados serão recebidos provisoriamente pelo (a) responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, mediante termo (s) detalhado (s), quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo.
- 5.13. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 5.14. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 5.15. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
- 5.16. Os serviços prestados serão recebidos definitivamente, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, mediante termo (s) detalhado (s) que comprove (m) o atendimento das exigências contratuais, no prazo de até 10 (dez) dias corridos, contados a partir do recebimento provisório.
- 5.17. O prazo para recebimento definitivo poderá ser excepcionalmente prorrogado, de forma justificada, por igual período, quando houver necessidade de diligências para a aferição do atendimento das exigências contratuais.
- 5.18. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.
- 5.19. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser comunicado ao fornecedor para emissão de Nota Fiscal no que diz

- respeito à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.
- 5.20. O prazo para a solução, pelo Contratado, de inconsistências na execução do objeto ou de saneamento da nota fiscal ou de instrumento de cobrança equivalente, verificadas pela Administração durante a análise prévia à liquidação de despesa, não será computado para os fins do recebimento definitivo.
- 5.21. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

6. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

- 6.1. A empresa **CONTRATADA** deverá assegurar a garantia integral do funcionamento da solução, incluindo a correção de falhas e o suporte técnico, durante todo o prazo de vigência do contrato.
- 6.2. Os serviços, deverão estar comprovadamente dentro das especificações das normas técnicas vigentes pertinentes, naquilo em for cabível.

7. PROPOSTA COMERCIAL

- 7.1. O valor da Proposta deverá ser apresentado em moeda corrente nacional, expresso com duas (02) casas decimais, desprezando-se as demais. No valor total deverão estar incluídos todos os custos inerentes à contratação, compreendendo despesas diretas e indiretas, bem como quaisquer encargos decorrentes do fornecimento, tais como tributos, transporte, locomoção, hospedagem, passagens, diárias, materiais necessários à execução dos serviços e demais condições previstas neste Termo de Referência. A Proposta deverá indicar, ainda, o prazo de validade ofertado.
- 7.2. A Proposta deverá ser apresentada sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária ou de custo financeiro.
- 7.3. Ainda que o critério de julgamento seja o de menor preço global ou por lote, serão analisados os preços unitários, os quais deverão estar compatíveis com os valores praticados no mercado.
- 7.4. A **CONTRATADA** se obriga a executar os serviços conforme as condições, prazos, especificações e valores constantes em sua Proposta Comercial, datada, a qual, após análise e aprovação da **CONTRATANTE**, passa a integrar este instrumento, independentemente de transcrição, para todos os fins de direito.

8. DO PAGAMENTO

- 8.1. O pagamento à **CONTRATADA** será efetuado de acordo com as etapas previstas para a execução do objeto, sendo realizado **somente após a entrega do serviço correspondente**.
- 8.2. A **CONTRATADA** deverá apresentar a respectiva nota fiscal e o aceite definitivo emitido pela Unidade requisitante. O prazo máximo para pagamento será de até **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da **data do aceite**, e não da data de emissão da nota fiscal.
- 8.3. O pagamento será efetuado, preferencialmente, por meio de boleto bancário emitido pela **CONTRATADA**, com os valores devidos e data de vencimento previamente ajustada entre as partes.

- 8.4. Os dados constantes do boleto bancário — tais como CNPJ, razão social, banco, agência e conta corrente — deverão coincidir integralmente com aqueles informados na proposta comercial e nos documentos de habilitação apresentados na fase classificatória.
- 8.5. Na impossibilidade de emissão de boleto bancário, a nota fiscal deverá conter os dados bancários completos para depósito em conta de titularidade da **CONTRATADA**, sendo de sua exclusiva responsabilidade a exatidão dessas informações.
- 8.6. O **Sesc/ES** não se responsabilizará por eventuais pagamentos realizados com base em dados bancários incorretos fornecidos pela **CONTRATADA**.
- 8.7. Recomendados que a **CONTRATADA** que programe o vencimento de seus boletos considerando que o Sesc/ES prioriza os pagamentos às **segundas e quartas-feiras**.
- 8.8. É vedada a realização de qualquer pagamento sem a efetiva entrega do objeto, conforme as etapas de execução previstas, e o correspondente aceite formal pela Unidade requisitante.
- 8.9. Caso sejam constatadas incorreções, omissões ou inconsistências na nota fiscal, boleto bancário ou documentos de suporte, estes serão devolvidos à **CONTRATADA** para regularização, sendo o prazo de pagamento recontado a partir da data da reapresentação devidamente corrigida.
- 8.10. É vedado à **CONTRATADA** ceder, transferir, dar em garantia ou negociar com terceiros, total ou parcialmente, quaisquer direitos decorrentes deste fornecimento, inclusive sua posição contratual, sem a prévia e expressa autorização do **Sesc/ES**.

9. DO REAJUSTE

- 9.1. Os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de 12 (doze) meses a contar da data de apresentação da formalização do contrato, mediante a aplicação do índice IPCA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
- 9.2. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 9.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 10.1. A **CONTRATADA** obriga-se a executar o objeto deste contrato com zelo, diligência, eficiência e em estrita observância às normas técnicas, legais e regulamentares aplicáveis, bem como às especificações constantes do Termo de Referência e demais documentos que integram o processo contratual.
- 10.2. A **CONTRATADA** deverá disponibilizar, por sua conta e risco, todos os recursos materiais, humanos, tecnológicos e operacionais necessários à perfeita e tempestiva execução dos serviços, arcando integralmente com os encargos decorrentes da contratação, inclusive trabalhistas, previdenciários, fiscais e securitários.
- 10.3. A **CONTRATADA** compromete-se a manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação técnica e econômico-financeira exigidas no processo de contratação, devendo comunicar formalmente à **CONTRATANTE** qualquer alteração que possa comprometer sua capacidade de execução contratual.

- 10.4.A **CONTRATADA** deverá cumprir rigorosamente os prazos estabelecidos para a prestação dos serviços, salvo nos casos de força maior ou caso fortuito, devidamente comprovados e aceitos pela **CONTRATANTE**, nos termos da legislação aplicável.
- 10.5.A **CONTRATADA** será integralmente responsável pela qualidade dos serviços prestados, comprometendo-se a realizar, sem ônus adicional para a **CONTRATANTE**, todas as correções, reparos, substituições ou complementações que se fizerem necessárias em razão de vícios, falhas ou desconformidades, durante a vigência contratual ou no prazo de garantia pactuado.
- 10.6.A **CONTRATADA** deverá resguardar o caráter confidencial de todas as informações a que tiver acesso em razão da execução contratual, comprometendo-se a não divulgá-las, repassá-las ou utilizá-las para fins alheios ao objeto do contrato, sem prévia e expressa autorização da **CONTRATANTE**, mesmo após o término da vigência contratual.
- 10.7.Caberá exclusivamente à **CONTRATADA** obter, às suas expensas, todas as licenças, alvarás, autorizações, certidões, registros e demais documentos legais, regulamentares ou técnicos exigidos pelos órgãos competentes para o pleno, regular e seguro cumprimento do objeto contratado, responsabilizando-se integralmente por sua validade, atualização e adequação às normas vigentes durante toda a execução do contrato.
- 10.8.A **CONTRATADA** responderá por eventuais prejuízos decorrentes da inexistência, insuficiência ou irregularidade desses documentos, inclusive por atrasos, paralisações, sanções administrativas ou judiciais que possam comprometer a execução do contrato.

11.DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 11.1.A **CONTRATANTE** deverá fornecer à **CONTRATADA** todas as informações, documentos e condições de acesso necessárias para a correta execução dos serviços, dentro dos prazos estabelecidos no contrato.
- 11.2.A **CONTRATANTE** deverá efetuar os pagamentos à **CONTRATADA** nos prazos e condições definidos no contrato, mediante apresentação de nota fiscal ou documento equivalente, observadas as normas do edital e da legislação pertinente.
- 11.3.A **CONTRATANTE** deverá designar formalmente representante(s) para acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços, fornecendo à **CONTRATADA** as informações e orientações necessárias ao fiel cumprimento do contrato.
- 11.4.A **CONTRATANTE** deverá comunicar, formalmente e com antecedência razoável, quaisquer alterações que possam impactar a execução dos serviços, incluindo ajustes de prazos, cronogramas, locais ou especificações técnicas.
- 11.5.A **CONTRATANTE** compromete-se a analisar e responder tempestivamente às solicitações e comunicações da **CONTRATADA**, de modo a não prejudicar a execução contratual.

12.DAS PENALIDADES

- 12.1.É vedado à **CONTRATADA** qualquer ato, omissão ou conduta que contrarie a legislação vigente, o **Regulamento de Licitações e Contratos do Sesc/ES (Resolução Sesc nº 1.593/2024)**, a

- boa-fé objetiva ou os deveres anexos ao contrato, tais como informação, fidelidade, respeito, probidade, cooperação e confiança.
- 12.2. Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas, a **CONTRATANTE** poderá aplicar à **CONTRATADA**, isolada ou cumulativamente, as seguintes penalidades, observados o contraditório, a ampla defesa e os prazos estabelecidos no Regulamento Sesc nº 1.593/2024:
- 12.2.1. **multa moratória**, calculada no percentual de 0,33% (zero vírgula trinta e três por cento) ao dia de atraso, limitada a 10% (dez por cento) sobre o valor do bem, serviço, etapa, parcela ou marco contratual entregue ou executado fora do prazo estabelecido neste instrumento ou em seus anexos.
- 12.2.2. A **multa moratória** apurada poderá ser descontada diretamente dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**, sem necessidade de notificação prévia, e sem prejuízo da aplicação de outras penalidades previstas neste instrumento.
- 12.2.3. Para fins de cálculo, quando houver previsão de etapas, parcelas ou marcos contratuais, será considerado o valor proporcional de cada um.
- 12.2.4. A **multa moratória** poderá, a critério da **CONTRATANTE**, ser restituída, sem correção, ao término da execução contratual, caso a **CONTRATADA** comprove o cumprimento integral e satisfatório do objeto.
- 12.2.5. **Multa por inadimplemento**, de até 10% (dez por cento) no caso de descumprimento parcial, e de até 25% (vinte e cinco por cento) no caso de inadimplemento total do contrato ou do lote, quando este for objeto autônomo da contratação.
- 12.3. Rescisão unilateral do contrato por inadimplemento da **CONTRATADA**, conforme condições previstas neste instrumento e no Regulamento Sesc nº 1.593/2024.
- 12.4. Suspensão temporária do direito de licitar e contratar com o **SESC/ES**, por prazo não superior a 3 (três) anos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

13. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

- 13.1. Para fins de acompanhamento, controle e fiscalização da execução do presente contrato, o Sesc/ES designa os seguintes colaboradores:

Fiscal do Contrato: Analista de Governança Riscos e Compliance Jr. - 12124

Fiscal Substituto: Analista de Governança Riscos e Compliance Jr. - 12470

- 13.1.1. Compete ao **Sesc/ES**, por meio do fiscal titular e do fiscal substituto designados, exercer a supervisão, fiscalização e acompanhamento da execução contratual, em todas as suas fases, conforme as cláusulas e condições estabelecidas neste instrumento e em seus anexos, sem prejuízo da obrigação da **CONTRATADA** de acompanhar, controlar e fiscalizar seus próprios empregados, prepostos e eventuais subcontratados.
- 13.2. A fiscalização contratual terá como principais atribuições, sem prejuízo de outras previstas em lei ou regulamento interno, as seguintes:
- 13.2.1. Atuar como interlocutor entre o **Sesc/ES** e a **CONTRATADA**, promovendo os registros administrativos necessários e controlando o fluxo documental;
- 13.2.2. Notificar formalmente a **CONTRATADA** acerca de qualquer inadimplemento ou

irregularidade no cumprimento das obrigações contratuais, fixando prazo para regularização e, se for o caso, encaminhar a ocorrência à autoridade competente para instauração de processo administrativo visando à aplicação de sanções;

13.2.3. Recusar os serviços executados em desacordo com os termos contratuais, fundamentando tecnicamente a decisão e registrando em relatório próprio;

13.2.4. Monitorar o fiel cumprimento dos prazos, padrões de qualidade, especificações técnicas, condições de segurança, custos, volumes e demais obrigações assumidas pela **CONTRATADA**;

13.2.5. Validar tecnicamente os documentos para fins de pagamento.

13.3. Solicitar à **CONTRATADA**, sempre que necessário, esclarecimentos, informações, documentos ou justificativas relativas à execução contratual.

13.4. O **fiscal substituto** exercerá as atribuições previstas nesta cláusula exclusivamente nos casos de ausência, impedimento ou necessidade de apoio ao fiscal titular, com a mesma autoridade e responsabilidade.

13.5. A ação fiscalizadora será exercida de forma sistemática, contínua e documentada, não eximindo, atenuando ou restringindo, em nenhuma hipótese, as obrigações contratuais da **CONTRATADA**, a quem caberá total responsabilidade pelo perfeito cumprimento do objeto contratado.

13.6. A **CONTRATADA**, desde já, aceita e se submete a todos os procedimentos de inspeção, controle, verificação e fiscalização adotados pela **CONTRATANTE**, obrigando-se a fornecer prontamente todos os documentos, informações, relatórios, explicações e providências que lhe forem solicitados.

14. DA SUBCONTRATAÇÃO

14.1. É admitida a subcontratação de partes acessórias e não essenciais do objeto, a exemplo dos serviços de hospedagem em nuvem, desde que tal medida seja previamente analisada quanto à sua viabilidade e expressamente autorizada pela **CONTRATANTE**. A **CONTRATADA** permanecerá integralmente responsável pela perfeita execução de todas as obrigações contratuais, devendo a subcontratação observar os limites e as condições estabelecidas no Regulamento de Licitações e Contratos do Senac (Resolução Senac nº 1.270/2024).

15. DA PROTEÇÃO DE DADOS

15.1. As Partes comprometem-se a tratar os dados pessoais necessários à execução do presente Instrumento exclusivamente para as finalidades nele previstas, em estrita conformidade com as condições pactuadas, respeitando integralmente a legislação vigente aplicável à segurança da informação, privacidade e proteção de dados, incluindo, mas não se limitando, à Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

15.2. As Partes obrigam-se a se adequar a quaisquer alterações legislativas que impactem a estrutura do contrato ou a execução de suas atividades, garantindo a continuidade do cumprimento das normas aplicáveis à proteção de dados pessoais.

15.3. A **CONTRATADA** autoriza a **CONTRATANTE** a realizar o tratamento de seus dados pessoais fornecidos em decorrência deste Instrumento, permitindo sua coleta, conservação, utilização e, quando necessário, transferência ao Sesc/ES, exclusivamente para o cumprimento das atividades contratuais, obrigações legais e regulatórias.

15.4. A **CONTRATADA** assegurará que os dados pessoais necessários à execução do presente Instrumento e seus aditivos não sejam acessados, compartilhados ou transferidos para terceiros (incluindo subcontratados, agentes autorizados e afiliados) sem o consentimento prévio por escrito da **CONTRATANTE**.

15.5. Caso a **CONTRATANTE** autorize o compartilhamento de dados pela **CONTRATADA**, a **CONTRATADA** deverá garantir que tais terceiros se obriguem, por escrito, a garantir a mesma proteção aos Dados Pessoais estabelecida neste Instrumento. Não obstante, a **CONTRATADA** será responsável por todas as ações e omissões realizadas por tais terceiros, relativas ao Tratamento dos Dados Pessoais, como se as tivesse realizado.

15.6. Durante a vigência do contrato e após seu término, pelo prazo legal necessário ao exercício regular de direitos, a **CONTRATADA** compromete-se a assegurar, no tratamento de dados pessoais, os seguintes princípios:

- a) Boa-fé na coleta e utilização dos dados;
- b) Finalidade legítima, específica e informada, com tratamento compatível com o propósito estabelecido;
- c) Minimização, limitando a coleta ao estritamente necessário;
- d) Livre acesso aos titulares, com consulta facilitada e gratuita sobre os dados tratados;
- e) Garantia da qualidade, com dados atualizados e exatos;
- f) Transparência, com informações claras e acessíveis aos titulares;
- g) Segurança, mediante a adoção de medidas técnicas e administrativas adequadas;
- h) Prevenção de danos aos titulares;
- i) Não discriminação em decorrência de tratamento indevido;
- j) Accountability (prestação de contas) sobre as práticas de proteção de dados.

15.7. A **CONTRATADA** deve, mediante solicitação da **CONTRATANTE**, realizar a correção, eliminação, anonimização ou bloqueio de dados tratados, conforme disposto na LGPD.

15.8. A **CONTRATADA** notificará a **CONTRATANTE** imediatamente por meio do Encarregado de Proteção de Dados sobre qualquer solicitação, reclamação ou notificação administrativa, judicial ou do próprio titular relacionada ao tratamento de dados pessoais decorrente do contrato.

15.10. A **CONTRATADA** deverá:

- a) Manter registros atualizados das operações de tratamento de dados realizadas;
- b) Adotar medidas técnicas e administrativas eficazes para evitar destruição, perda, alteração, acesso não autorizado ou tratamento inadequado de dados pessoais;
- c) Assegurar a segurança das informações tratadas.

15.11. Em caso de incidentes de segurança (perda, alteração, deleção ou divulgação indesejada ou não autorizada) ou descumprimento das obrigações contratuais ou legais, a **CONTRATADA** deverá:

- a) Notificar a **CONTRATANTE** em até 24 (vinte e quatro) horas por meio do Encarregado de Proteção de Dados;
- b) Fornecendo informações detalhadas sobre o ocorrido, se possível, contendo no mínimo:

(i) data e hora do incidente; (ii) data e hora da ciência pela **CONTRATADA**; (iii) relação dos tipos de dados afetados pelo incidente; (iv) número de usuários afetados (volumetria do incidente); (v) identidade específica de cada um dos titulares afetados; (vi) dados de contato do Encarregado pelo Tratamento de Dados da **CONTRATADA**, ou outra pessoa junto à qual seja possível obter maiores informações sobre o ocorrido; e (vii) descrição das possíveis consequências do evento; e (viii) as medidas adotadas para mitigação dos danos.

c) Auxiliar a **CONTRATANTE** no cumprimento de obrigações judiciais ou administrativas relacionadas à proteção de dados, implementando ações necessárias para resolver incidentes e minimizar riscos;

d) Manter sigilo e não divulgar qualquer informação sobre eventual incidente de segurança;

e) A **CONTRATANTE** avaliará o incidente e notificará a Autoridade Nacional de Proteção de Dados e os titulares, quando entender necessário;

f) A **CONTRATADA** se responsabilizará por quaisquer sanções e indenizações decorrentes de incidentes causados em razão de sua única e exclusiva conduta, restando este instrumento contratual constituído como título executivo extrajudicial, caso a **CONTRATANTE** venha a arcar com quaisquer danos.

15.12. A **CONTRATANTE** tem o direito de acompanhar, monitorar e auditar as atividades da **CONTRATADA** relacionadas à proteção de dados pessoais, sem prejuízo da responsabilidade da **CONTRATADA**.

15.13. Na hipótese de identificação de inconsistências ou irregularidades quando da condução das auditorias, deverá a **CONTRATADA** providenciar a imediata remediação, comprovando à **CONTRATANTE**, em prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas, as medidas mitigadoras adotadas.

15.14. A propriedade dos dados pessoais tratados no âmbito do contrato permanecerá exclusivamente da **CONTRATANTE**, seus empregados, clientes, fornecedores parceiros, não transferindo qualquer titularidade à **CONTRATADA**.

15.16. O descumprimento de obrigações legais ou contratuais pela **CONTRATADA** ou por terceiros por ela contratados, gerará sua responsabilidade exclusiva, ficando isenta a outra parte de quaisquer consequências legais decorrentes.

15.17. A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de regresso contra a **CONTRATADA** para ressarcimento de prejuízos decorrentes de violações às obrigações assumidas nesta cláusula.

16. DAS DISPOSIÇÕES ANTICORRUPÇÃO

16.1. A **CONTRATADA** reconhece e declara estar plenamente ciente das normas legais relativas à prevenção e combate à corrupção e à lavagem de dinheiro, em conformidade com a legislação brasileira aplicável, especialmente o Código Penal, a Lei n.º 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e a Lei n.º 12.683/2012 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro). Compromete-se a cumpri-las rigorosamente, abrangendo seus sócios, administradores, colaboradores e terceiros que atuem em seu nome, de forma direta ou indireta.

16.2. No cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência, a **CONTRATADA** se compromete a: (i) Conduzir suas atividades e práticas comerciais com ética, integridade e total observância à legislação vigente; (ii) Adotar as melhores práticas de monitoramento e controle com o

intuito de prevenir atos de corrupção, fraudes, ilícitos ou lavagem de dinheiro praticados por seus representantes ou terceiros contratados.

16.3. A **CONTRATADA** compromete-se a adotar, na medida de sua estrutura e capacidades, práticas e medidas adequadas para a prevenção de atos ilícitos e para o cumprimento da legislação aplicável.

16.4. A **CONTRATANTE** reserva-se o direito de, periodicamente, realizar auditorias nos processos e registros da **CONTRATADA** relacionados a este Termo de Referência, a fim de verificar o cumprimento das disposições éticas e anticorrupção.

16.5. A **CONTRATADA** deverá garantir à **CONTRATANTE** amplo e irrestrito acesso às informações e documentos necessários para tais verificações.

16.6. A **CONTRATADA** compromete-se a informar de imediato à **CONTRATANTE** qualquer situação que caracterize, ou possa caracterizar, conflito de interesses, prática de corrupção, fraude ou outra irregularidade relacionada ao Termo de Referência.

16.7. No caso de vir a ser denunciada ou investigada por condutas contrárias à ética ou integridade empresarial, a **CONTRATADA** deverá comunicar a ocorrência prontamente à **CONTRATANTE** e colaborar integralmente com as investigações cabíveis.

16.8. A **CONTRATANTE** coloca à disposição canais de denúncia seguros e confidenciais, que deverão ser utilizados pela **CONTRATADA** sempre que houver necessidade.

16.9. O descumprimento de qualquer disposição desta cláusula poderá ensejar a rescisão imediata do Termo de Referência, a exclusivo critério da **CONTRATANTE**, sem necessidade de aviso prévio ou outra formalidade

17. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

17.1. Independentemente de declaração expressa, a apresentação dos documentos ou da proposta comercial implica em aceitação plena e total das condições e exigências deste instrumento e seus anexos, a veracidade, autenticidade das informações constantes na proposta e nos documentos apresentados.

17.2. O presente Termo de Referência é complementado pelos documentos abaixo relacionados, que contém informações detalhadas e complementares sobre o processo e que também são considerados parte integrante deste Termo de Referência:

Subanexo A - Tabela de Especificações Técnicas e Quantidades;

Subanexo B - Tabela de Endereços das Unidades;

SUBANEXO A**TABELA DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E QUANTIDADES**

LOTE ÚNICO				
ITEM	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	UNID.	QUANT.
Licenciamento de Software	PS0000000000117	A CONTRATADA deverá implantar em até 60 (sessenta dias) e disponibilizar a solução de Ouvidoria e Canal de Denúncias de forma integral, de acordo com as especificações técnicas definidas no Termo de Referência, mantendo disponível os serviços de manutenção preventiva, corretiva, bem como atualizações pertinentes.	Meses	12

A. DAS ESPECIFICAÇÕES

- 1.As características básicas para a execução dos serviços bem como as suas respectivas quantidades estimadas são as que seguem:
- 1.1. Cada licença deverá permitir acesso a todas as funcionalidades da solução pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.
 - 1.2. A solução deverá considerar o quantitativo de funcionários, no contexto atual, de 1530 colaboradores referentes ao Sesc/ES e 815 colaboradores do Senac/ES, tendo em vista também a possibilidade de ampliação do quadro funcional durante a vigência do contrato, sem prejuízo de desempenho ou segurança.
 - 1.3. A licença deverá permitir o acesso através de software web, aplicativo móvel e demais canais de atendimento (0800 e Whatsapp) dedicados ao registro de informações e denúncia por parte dos funcionários, clientes, parceiros, fornecedores do Sesc/ES e o Senac/ES e público em geral.
 - 1.4. O canal de Ouvidoria e o canal de denúncia deve ser estruturado com base em princípios éticos, garantindo facilidade de acesso, atratividade para o público, eficácia e imparcialidade, garantindo o anonimato do manifestante, assegurando a confidencialidade do relato. A identidade do usuário não deve ser exigida como condição para o recebimento da manifestação, a menos que opte por se identificar e deve permitir o acompanhamento do usuário em condições de identificação ou anonimato.
 - 1.5. Para o canal de **Ouvidoria**, a **CONTRATADA** deve disponibilizar os seguintes tipos de manifestações para escolha do manifestante:
 - 1.5.1. Reclamação;
 - 1.5.2. Elogio;
 - 1.5.3. Sugestão;
 - 1.5.4. Solicitação de informação.

- 1.6. O canal de **Ouvidoria** e o **Canal De Denúncia** devem:
 - 1.6.1. Disponibilizar por meio de um site exclusivo na Internet, um formulário em português, com acessibilidade a todos os públicos, também através de aplicativo móvel (ou outra solução móvel);
 - 1.6.2. Disponibilizar integralmente o canal, garantindo que as manifestações possam ser feitas a qualquer hora do dia, inclusive fora do horário comercial, em todos os canais de comunicação, 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano;
 - 1.6.3. Garantir o anonimato do manifestante, assegurando a confidencialidade do relato. A identidade do usuário não deve ser exigida como condição para o recebimento da manifestação, a menos que opte por se identificar.
 - 1.6.4. No caso do atendimento por 0800, se houver, os telefonemas não devem ser gravados e o protocolo de Internet não deve ser rastreado; neste caso, devem ser transcritas e encaminhadas ao Sesc/ES de imediato;
 - 1.6.5. As ocorrências recebidas devem ser classificadas de forma clara e coerente no momento do registro, sendo essencial para o correto encaminhamento e tratamento das demandas;
 - 1.6.6. As ligações para o **CANAL DE OUVIDORIA** poderão ser recepcionadas por atendimento humanizado ou URA (Unidade de Resposta Audível);
 - 1.6.7. Os atendimentos do **CANAL DE DENÚNCIAS**, deverão sempre ser atendidas ao vivo, por equipe própria especializada em atendimento das manifestações de denúncias, especialmente treinados para obter o máximo de informações a respeito da situação a ser relatada.
 - 1.6.8. As ocorrências recebidas devem ser classificadas de forma clara e coerente no momento do registro, sendo essencial para o correto encaminhamento e tratamento das demandas.
 - 1.6.9. Proporcionar um alerta em tempo real para denúncias registradas via 0800.
 - 1.6.10. Atender às necessidades de usuários com deficiências auditivas e visuais.
 - 1.6.11. Permitir o upload ilimitado de provas, indícios ou evidências (documentos, fotos, áudios ou vídeos).
 - 1.6.12. Enviar um e-mail de notificação para as transações nos casos que incluam evidências, respostas, novas manifestações, alterações de status, entre outros, que devem ser solicitadas para verificação e análise.
 - 1.6.13. Possibilitar a delegação de funções para usuários temporários, com a opção de escolha do conteúdo a ser enviado.
 - 1.6.14. Possibilitar a padronização de mensagens de respostas automatizadas para determinadas situações.
 - 1.6.15. Definir quem receberá as manifestações e as denúncia, no caso será o Ouvidor das entidades, respeitando a estrutura fornecida pelo Sesc/ES que determinará o responsável pelo recebimento e encaminhamento das denúncias para avaliação, conforme a natureza e o conteúdo das manifestações recebidas, bem como o nível hierárquico. Saber para quem encaminhar e quem é responsável pelo tratamento e resposta são fundamentais para a credibilidade de um sistema eficaz;
 - 1.6.16. Proporcionar um alerta em tempo real para denúncias urgentes;
 - 1.6.17. Possibilitar a delegação de funções para usuários temporários, com a opção de escolha do conteúdo a ser enviado;
 - 1.6.18. Padronizar mensagens de respostas automatizadas para determinadas situações;
- 1.7. O canal deve cumprir a legislação vigente, garantindo a proteção e retenção de dados pessoais, a transferência de relatórios e a disponibilização do canal os funcionários e à sociedade, de acordo com as leis e normas aplicáveis;
- 1.8. O canal deve respeitar e seguir a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), permitindo anonimizar os dados do manifestante.

- 1.9. Além do que foi estabelecido nos itens anteriores, a **CONTRATADA** deverá realizar os serviços conforme descrito abaixo:
 - 1.9.1. Fornecimento do sistema a ser utilizado no gerenciamento e na criação de perfis de acesso diferenciados, com mecanismos de segregação de funções e de acesso para as pessoas previamente definidas pelo Sesc/ES, visando garantir o escalonamento das manifestações e denúncia sem conflitos de interesses, sempre em conformidade com as políticas do Sesc/ES e mediante supervisão por parte do Ouvidor;
 - 1.9.2. Deve providenciar o treinamento dos funcionários que irão operar o sistema informatizado, seja presencialmente na sede do Sesc/ES ou remotamente pela internet, sem custos adicionais;
 - 1.9.3. Toda manifestação registrada deverá gerar um protocolo para que o manifestante possa acompanhar o tratamento de sua demanda, inclusive de forma anônima, se assim desejar;
 - 1.9.4. Possibilitar no ambiente web o envio de arquivos (anexos) e o acesso a eles via computador, celular (smartphones) e tablet.
- 1.10. O sistema deve possuir as seguintes funcionalidades:
 - 1.10.1. Permitir o acesso individualizado a cada manifestação, restrito apenas às pessoas designadas para tal acesso. Cada usuário visualizará apenas as manifestações para as quais foi designado;
 - 1.10.2. Possibilitar o acesso simultâneo de dois ou mais usuários do Sesc/ES à mesma denúncia, para desempenhar diferentes tarefas;
 - 1.10.3. Permitir que o Ouvidor conceda acesso total;
 - 1.10.4. Permitir que o Ouvidor envie múltiplas requisições simultâneas a outros usuários e unidades, solicitando documentos ou esclarecimentos. Os usuários responsáveis poderão fornecer as informações solicitadas diretamente pelo sistema;
 - 1.10.5. Gerar alertas por e-mail ou meio de comunicação avançado, para permitir uma ação imediata por parte dos diversos envolvidos no tratamento das manifestações (gestores e demandados);
 - 1.10.6. Os e-mails enviados devem conter apenas instruções genéricas para acessar o sistema e o número de protocolo;
 - 1.10.7. O sistema não deve permitir a exclusão de dados inseridos. A edição de textos só será possível pelo manifestante, responsável pela digitação, durante o processo de inserção de dados. Após o envio do texto, não será permitida qualquer revisão, inclusive de correções formais;
 - 1.10.8. Os perfis de acesso serão gerenciados pelo Ouvidor do Sesc/ES, que terá a responsabilidade de inserir ou excluir permissões ou delegações conforme seus critérios internos;
 - 1.10.9. Os perfis de acesso ao sistema devem ser configuráveis;
 - 1.10.10. O sistema informatizado deve ser capaz de gerar relatórios online para a(s) área(s) gestora(s) do processo. Esses relatórios devem detalhar as ocorrências recebidas, visando conferir maior transparência no acompanhamento do tratamento e sua eficácia. Os relatórios devem incluir informações sobre o quantitativo de manifestações recebidas, as encaminhadas para apuração, prazos e alertas de prazos para apuração e resolução de denúncia;
 - 1.10.11. A classificação e sugestão de priorização para encaminhamento devem levar em consideração as matrizes fornecidas pelo Sesc/ES e a legislação vigente. É importante ressaltar que todo o material acumulado pertencerá ao Sesc/ES, incluindo as bases de dados e os relatórios gerados;
 - 1.10.12. O sistema deve permitir a priorização das denúncias. Dependendo da classificação, a denúncia pode ser tratada de forma prioritária, encaminhada para um grupo segmentado

mais específico ou diretamente para o Comitê de Ética (atendimento em horários extra comerciais);

- 1.10.13. O sistema deve gerar automaticamente um banco de dados contendo informações sobre vítimas, denunciantes e denunciados, permitindo a identificação rápida de novas incidências envolvendo as mesmas pessoas. Isso possibilitará identificar indícios de melhoria e estabelecer vínculos entre denúncia.
- 1.11. Por questões de segurança e confidencialidade:
 - 1.11.1. Toda comunicação deve ser realizada de forma criptografada e por meio de certificado válido;
 - 1.11.2. Todos os acessos, tratamentos e criações de contas devem ser registrados e preservados, garantindo confidencialidade, integridade e disponibilidade para fins de auditoria;
 - 1.11.3. O banco de dados deve ser criptografado e acessível apenas pela aplicação autorizada;
 - 1.11.4. Deve ser realizado backup diário do sistema e de todas as informações relacionadas;
 - 1.11.5. A **CONTRATADA** deverá firmar termo de confidencialidade, estendendo essa obrigação a seus administradores, funcionários, representantes e contratados, comprometendo-se a manter sigilo absoluto em relação a todas as informações da empresa e dos funcionários, às quais tenham acesso. Não é permitido uso, divulgação, reprodução ou compartilhamento dessas informações com terceiros, mesmo após o término da prestação de serviços;
 - 1.11.6. A **CONTRATADA** deve garantir a segurança de acesso às instalações físicas do site;
 - 1.11.7. A **CONTRATADA** deve assegurar a segurança no acesso às informações, adotando medidas adequadas de proteção;
 - 1.11.8. A **CONTRATADA** deve possuir um plano de contingência em suas instalações para evitar interrupções nos serviços;
 - 1.11.9. A **CONTRATADA** deve estar em conformidade, ou em processo de adequação, à Lei Geral de Proteção de Dados. Em caso de processo de adequação em andamento, deve ser disponibilizada a documentação comprobatória que assegure o processo de conformidade.
 - 1.11.10. É estritamente proibido à **CONTRATADA** trocar informações com o denunciante após a qualificação da denúncia, sendo essa prerrogativa exclusiva do Sesc/ES e o Senac/ES,
 - 1.11.11. A **CONTRATADA** não deve acessar o andamento da denúncia após a fase de disponibilização do protocolo;
 - 1.11.12. A utilização dos dados do Sesc/ES coletados durante a prestação do serviço para qualquer finalidade não prevista no contrato é expressamente vedada;
 - 1.11.13. A transferência da base de dados para terceiros será permitida mediante autorização do Sesc/ES. Em caso de rescisão contratual, deverá ser possível migrar a base de dados para outra empresa **CONTRATADA** após autorização, consoante prazo estipulado. O Sesc/ES ter o domínio e acesso a todos os dados gerados e os relatórios;
 - 1.11.14. Para o atendimento 0800 e WhatsApp, se houver, devido às questões de segurança, confidencialidade e qualidade no recebimento do relato, primeiramente o canal deve ser usado para orientar o manifestante a registrar pelo canal oficial (sites);
 - 1.11.15. Atender integralmente a lei federal número 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção aos Dados);
 - 1.11.16. Deverá estar em conformidade integral com eventuais outras legislações que sejam obrigatórias para ferramentas dessa natureza, dentro do escopo delineado pela **CONTRATANTE**;
 - 1.11.17. Funcionar integralmente na nuvem, sem a necessidade de instalação em redes locais ou dispositivos pessoais de seus usuários;
 - 1.11.18. Deve possuir rotinas de atualização remota a serem efetuadas em horários de contraturno ao horário de atendimento da **CONTRATANTE**, de modo a garantir a operação contínua da ferramenta por parte dos usuários. Os processos de atualizações serão de

- inteira responsabilidade da **CONTRATADA**, sem poder terceirizar total ou parcialmente esses processos aos usuários; que deverão ter o serviço totalmente estabelecido no início de suas rotinas diárias;
- 1.11.19. Fornecer suporte remoto via telefone, e-mail e comunicador WhatsApp durante o horário comercial e possuir ao menos um contato para emergências por 24(vinte e quatro) horas por dia;
 - 1.11.20. Disponibilidade dos serviços de hospedagem com SLA (Service Level Agreement) acima de 90% (noventa por cento) será de responsabilidade exclusiva da **CONTRATADA**, não podendo terceirizar responsabilidades técnicas dessa natureza para a **CONTRATANTE**;
 - 1.11.21. As senhas, tokens e qualquer tipo de informações sensíveis deverão ser criptografadas no banco de dados para garantir o atendimento às legislações vigentes de segurança e proteção aos dados;
 - 1.11.22. O projeto deverá ter rotina diária de backup do servidor de hospedagem, mantido por pelo menos 30 (trinta) dias de histórico;
- 1.12. Os servidores de hospedagem deverão ter os seguintes requisitos:
- 1.12.1. Certificado de segurança SSL (Security Socket Layer) para criptografia dos dados que transitam no site;
 - 1.12.2. CDN (Content Delivery Network) com cache e distribuição por localidade para tornar a resposta do site mais rápida;
 - 1.12.3. Proteção orgânica/preventiva de ataques baseada no monitoramento de ataques mundiais de outros sites;
 - 1.12.4. Proteção adicional de mitigação de ataques que pode ser acionada quando houver indícios de ataques em curso;
 - 1.12.5. Firewall de aplicação para a zona de DNS (Domain Name Server);
 - 1.12.6. Monitoramento de performance e requisições;
 - 1.12.7. Zona DNS (Domain Name Server) do domínio com proxy;
 - 1.12.8. Largura de banda escalável;
 - 1.12.9. Espaço em disco escalável;
 - 1.12.10. Processamento escalável;
 - 1.12.11. Firewall para acesso aos servidores;
 - 1.12.12. Acesso aos serviços de servidor através de VPN (Virtual Private Network);
 - 1.12.13. Área de login, sem limites de usuários;
 - 1.12.14. Recurso de recuperação de senha;
- 2. O sistema também deverá oferecer recursos de acessibilidade com as seguintes especificações:
 - 3. Alto contraste, Aumento de fonte, Redução de fonte;
 - 4. Todos os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos (nome, protocolo, número de documento, e-mail);
 - 5. Todos os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir filtrar/pesquisar os registros através de múltiplos campos (nome, protocolo, número de documento, e-mail);
 - 6. Todos os módulos do sistema que possuírem listagem de registros, deverão permitir exportar os registros da lista para arquivo que possa ser exportado (CSV, XLS, TXT, XML ou similar);
 - 7. Possuir log das ações de usuários, permitindo filtro de alterações por: Módulo, Submódulo, Data, Usuário, Número de registro;
 - 8. As alterações de informações no sistema deverão ter recurso de antes/depois, para que em eventuais auditorias possa-se identificar como o registro estava antes e como ficou após determinado usuário alterar aquele registro;
 - 9. Possuir área de ajuda contendo manual de uso da plataforma completo;
 - 10. Possuir área de ajuda contendo vídeos tutoriais;

11. Toda vez que houver uma manutenção no sistema, atualização ou qualquer ajuste que impacte no uso da plataforma, deve ser enviado um boletim informativo para todos os usuários. Esse boletim deverá ficar armazenado no sistema à título de histórico.
12. Uso integrado de assinatura eletrônica qualificada (assinatura digital ICP- Brasil) nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020;
13. Dentro de cada manifestação, ter área interna destinada a troca de mensagens internas sobre aquela demanda, sem que o requerente tenha acesso;
14. Não permitir exclusão no sistema, apenas tomar ativo ou inativo para que as informações não sumam e dessa forma possam ser auditadas de forma fácil e completa;
15. Módulo de gerenciamento de usuários com perfil master (todas as regras de operação e gestão);
16. Módulo de gerenciamento de usuários com perfil operacional, permitindo que o criador do usuário gerencie todas as regras de operação e preferências para cada usuário, individualmente;
17. Possuir área de visualização de manifestações através de calendário, onde o usuário poderá visualizar o calendário de qualquer mês, clicando em um dia específico, verá todas as manifestações daquele dia;
18. Permitir impressão de manifestações de forma individual;
19. Permitir impressão de manifestações em lote, onde o usuário escolhe as manifestações e a plataforma imprime todas de uma só vez;
20. Tramitações com tratamento especial - tramitação anônima (Sem nenhum dado pessoal informado pelo manifestante);
21. Tramitações com tratamento especial - tramitação sigilosa (Onde os dados pessoais do manifestante são preservados);
22. Tramitações com tratamento especial - tramitação urgente;
23. Encaminhar manifestação para outro setor (setor todo);
24. Encaminhar manifestação para outros usuários (escolher os usuários);
25. Possibilidade de efetuar encaminhamento de manifestação em lote (envio de várias manifestações ao mesmo tempo para terceiros);
26. Conforme LGPD, artigo 5º, sendo a **CONTRATANTE** a controladora dos dados pessoais de cidadãos que venham a registrar manifestações via sistema, a plataforma deverá permitir que os campos que venham a ser armazenados de cada manifestante possam ser geridos pela **CONTRATANTE**, que poderá definir:
27. Quais campos de cada manifestante deverão ser solicitados via formulário de cadastro;
28. Dos campos solicitados, quais serão obrigatórios e quais serão opcionais no cadastro;
29. O formulário de cadastro de manifestantes será do tipo híbrido, permitindo tanto cadastro de pessoa física, quanto pessoa jurídica;
30. Ter campo específico para o manifestante utilizar seu nome social em consonância com o Decreto Federal Nº 8.727/2016;
31. O usuário da plataforma poderá exportar uma manifestação com sua assinatura eletrônica qualificada (certificado digital) associada a essa exportação, de modo a garantir valor legal para documentos exportados nos parâmetros do Decreto nº 10.543/2020;
32. Andamento aberto (o público interno e externo tem acesso);
33. Andamento interno da **CONTRATANTE** (somente os operadores da plataforma tem acesso);
34. Andamento em lote, as situações em que diversas manifestações possuirão o mesmo andamento, permitir escolher todas as manifestações e digitar o texto do andamento uma única vez e aplicar para todas as manifestações ao mesmo tempo;
35. Mesmo para manifestações finalizadas, permitir que a resposta final seja corrigida;
36. A criação de manifestações deverá gerar número de protocolo automático;
37. Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de relatórios gerenciais e de performance;

38. Apresentar estatísticas quanto aos dados registrados na plataforma por meio de gráficos de pizza, linhas e colunas;
39. Possuir dashboard gerencial, com principais métricas da plataforma;
40. Possuir central de alertas do usuário, para receber avisos de prazo e demais avisos de manifestações que estejam sob sua responsabilidade;
41. Cadastro e gestão dos canais de atendimento e telefones úteis;
42. Cadastro e gestão das seções/unidades da **CONTRATANTE**;
43. Cadastro e gestão dos assuntos internos de cada Seção da **CONTRATANTE**;
44. Cadastro e gestão de unidades da **CONTRATANTE** para que as manifestações relacionadas a determinada unidade sejam agrupadas de forma sistêmica;
45. Possibilidade de envio de notificações para usuários internos;
46. Acesso à plataforma de forma anônima para efetuar denúncias sensíveis, onde o requerente não precisará cadastrar nenhum dado pessoal;
47. Acesso à plataforma de forma identificada, com dados abertos;
48. Acesso à plataforma de forma identificada, com pedido de sigilo, onde os dados do requerente serão preservados durante a tramitação de sua manifestação;
49. Permitir login pelos campos: E-mail + senha, CPF + senha, CNPJ + senha ou single sign-on via Microsoft ou Google;
50. Recursos de acessibilidade, como: Alto contraste, Aumento de fonte, Redução de fonte;
51. Conforme LGPD, possuir área para que o requerente possa gerenciar seus dados cadastrados na ferramenta;
52. Possuir área tipo histórico, para que o requerente possa visualizar todas as suas manifestações abertas e seus respectivos andamentos;
53. Os dados cadastrados na manifestação, uma vez enviados pelo requerente não poderão mais ser alterados por ele;
54. Em situações especiais, onde a **CONTRATANTE** precise de uma informação ou documento adicional para seguir com o atendimento, somente nesses casos que a **CONTRATANTE** requisitar, esses complementos ocorrerão na interface do requisitante, sem que ele precise recorrer a canais externos como e-mail ou outro meio. Assim todas as interações e documentos trocados entre as partes ficarão internos na manifestação correspondente;
55. Funcionar completamente nos navegadores desktop: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari Microsoft Edge e Opera. E nos navegadores nativos de dispositivos móveis das plataformas iOS e Android;
56. A plataforma deverá ter número ilimitado de usuários únicos;
57. A plataforma deverá ainda permitir número ilimitado de usuários simultâneos, sem prejuízos ao bom funcionamento operacional da plataforma.

SUBANEXO B**ENDEREÇOS DA UNIDADE OPERACIONAL CONTRATANTE****RAZÃO SOCIAL: SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO SESC AR ES****UNIDADES DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA****1 - Sede Administrativa**

Praça Misael Pena, 54 – Bairro Parque Moscoso – Vitória/ES. CEP – 28.017.-300.

Tel. (27) 3232-3100

CNPJ: 05.305.785/0001-24